Aon Risk Services Venezuela Corretaje de Seguros, C.A.

Presentación Servicio de Corretaje

Administración del Seguro

Flotas Automóvil – Pfizer Venezuela

Octubre 2012



Aon en Venezuela

En el año 1999 el Grupo Aon comenzó su búsqueda en el mercado venezolano de sociedades de corretaje a los fines de abrir operaciones en el país, llamando poderosamente su atención las firmas Waveca, C.A., fundada en el año 1.969 y, Excel Sociedad de Corretaje de Seguros, C.A., fundada en 1.990, por su liderazgo en el mercado.

Es así como entre los años 2000 y 2002, adquiere las acciones de Waveca, C.A. y la cartera de seguros de Excel, logrando combinar más de 50 años de trayectoria con conocimiento técnico y amplia experiencia.

Aon Risk Services Venezuela, Corretaje de Seguros, C.A. comienza a operar como marca en el 2002, estando autorizada por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora bajo el No. 102.





Presencia en Venezuela

OFICINA PRINCIPAL - Caracas
Av. Luis Roche con 3ra. Transversal de Altamira, Torre
Seguros Nuevo Mundo, piso 8
Máster: (0212) 400 92.00

Maracaibo
Av. 4 Bella Vista con calle 63,
C.C. Centro Norte, planta alta
Oficina Nro. 2 – Maracaibo, Edo. Zulia.
Teléfonos: (0261) 614 5300 |
(0414) 612 6353 | (0261) 817 0000 al 03

Puerto La Cruz
Av. Principal de Lecherías,
C.C. Aventura Plaza, local 35-C1
Lecherías - Edo. Anzoátegui
Teléfono: (0281) 282 0011 | 316 0000

Valencia
Av. Bolívar Norte, Torre Stratos piso 8,
Ofic. 8-4. Valencia - Edo. Carabobo.
Teléfono: (0241) 825 1296 | 822 6717

Puerto Ordaz
Av. Paseo Caroní con Carrera Tocoma,
C.C. Naraya, Piso 1, Local 121 Alta Vista.
Puerto Ordaz -Edo. Bolívar
Teléfono: 0286 7142930 | 0286 6110103



Soluciones y servicios en Venezuela

Aon Venezuela
Total Empleados: 222

Aon Risk Services	Administradora Aon	Consultoría Hewitt
170 Colaboradores	50 Colaboradores	2 Colaboradores
✓ Intermediación y Asesoría en Contratos de Seguros. ✓ Evaluación y Asesoría de Riesgos. ✓ Atención, Gestión y Administración de Reclamos. ✓ Intermediación y Asesoría en Contratos de Fianzas y Líneas Financieras. ✓ Intermediación y Asesoría en Líneas Personales y Productos Masivos.	✓ Administración de Planes de Salud. ✓ Administración de Planes Funerarios ✓ Administración de soluciones específicas de recursos y planes administrados adaptadas a las necesidades del cliente. ✓ Aon SICOP: Sistema de Control de Proveedores y Contratistas.	✓ Administración de Riesgos en Recursos Humanos ✓ Administración de Beneficios ✓ Consultoría en Compensación y Talento



Distribución de cartera Aon por aseguradora

DISTRIBUCIÓN DEL PORTAFOLIOS 2012

Agosto 2012

ASEGURADORA	PRIMAS	RANK PRIM
ZURICH SEGUROS, S.A.	67.700.286	1
BANESCO SEGUROS, C.A.	27.183.424	2
MERCANTIL SEGUROS, C.A.	26.171.042	3
MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	25.460.117	4
SEGUROS CARACAS DE LIBERTY MUTUAL, C.A.	24.296.566	5
SEGUROS VENEZUELA, C.A.	21.763.962	6
ESTAR SEGUROS, S.A.	11.656.013	7
MULTINACIONAL DE SEGUROS, C.A	11.128.353	8
C.A. SEGUROS CATATUMBO	4.810.585	9
SEGUROS CARONI, C.A.	3.498.531	10
C.A. DE SEGUROS AMERICAN INTERNATIONAL	2.911.919	11
C.A. DE SEGUROS LA OCCIDENTAL	2.567.722	12
LA MUNDIAL C.A. VENEZOLANA DE SEGUROS DE CREDITO	2.305.500	13
SEGUROS CANARIAS DE VENEZUELA, C.A.	1.804.756	14
ASEGURADORA NACIONAL UNIDA UNISEGUROS, S.A.	672.042	15
SEGUROS ALTAMIRA, C.A.	551.029	16
SEGUROS QUALITAS, C.A.	213.718	17
SEGUROS NUEVO MUNDO, S.A.	153.507	18
UNIVERSITAS DE SEGUROS, C.A.	73.615	19
SEGUROS PIRAMIDE, C.A.	21.307	20
TOTAL	234.962.313	

Aon Risk Services Venezuela Corretaje de Seguros, C.A. | RIF J-00067607-0
Autorizado por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora bajo el Nº 102



Plataformas tecnológicas disponibles

Aon opera sobre la base de plataformas tecnológicas globales, a fin de garantizar continuidad de servicio. Entre nuestras plataformas, destaca:

Aon Access: es la plataforma tecnológica regional para la administración de la operación de Aon y permite la administración de los programas de seguros de nuestros clientes. Cuenta con información integrada, estructurada y detallada para brindar respuestas oportunas. Esta plataforma brinda:

- ✓ Gestión del negocio de seguros y control de todas las operaciones asociadas a dichas tareas
- ✓ Facturación o recepción de pólizas, recibos y endosos emitidos por las aseguradoras
- ✓ Gestión de cobro de primas por vías manuales y/o automáticas
- ✓ Administración de envío de las primas cobradas a las aseguradoras
- ✓ Control de toda la documentación que la operación genera
- ✓ Administración de perfiles de seguridad para el acceso de cada usuario en el sistema
- ✓ Auditoría de información
- ✓ Procesamiento de información centralizada.
- ✓ Detalle de las pólizas (uno – uno)
- ✓ Información completa de Bienes Asegurados
- ✓ Facilidad para la renovación de pólizas
- ✓ Datos consultados en tiempo real
- ✓ Posibilidad de acceso a la información vía web para nuestros clientes



Valores diferenciadores Aon para Flota Automóvil

- ✓ Aon Línea de Emergencia Automóvil 24 horas servicio implementado para la atención de eventos inesperados, con la finalidad de mejorar la calidad y tiempo de respuesta del servicio de grúas otorgado por terceros.

AON *Línea de Emergencia Automóvil*











Es un servicio de apoyo al asegurado del ramo automotriz con pólizas intermediadas por Aon Risk Services Venezuela Corretaje de Seguros, C.A., indistintamente de la aseguradora.

Este servicio comprende la atención telefónica inmediata en casos de emergencia, cuya finalidad es acompañar y guiar al asegurado en el momento de ocurrencia de un evento y que éste no logre comunicarse con la aseguradora y/o los entes de seguridad correspondientes.

Está disponible para todos los asegurados incluidos en la póliza de la flota automotriz de **Nombre de Cliente**. Las nuevas inclusiones contarán con el servicio a partir de 48 horas de la emisión del certificado. Para las inclusiones solicitadas los días viernes, o durante vísperas de feriados, el tiempo de activación contará a partir del día hábil siguiente.

Podrá acceder al servicio de emergencia, según su aseguradora, a través de los siguientes números:

Nombre de Aseguradora
Teléfonos de Atención

Nombre de Proveedor Servicio de Grúa
Teléfonos de Atención



0212 – 400 92 92

El compromiso de velar por su tranquilidad



Valores diferenciadores Aon para Flota Automóvil

✓ **Aon Extra-Protección,** cobertura especialmente diseñada y exclusiva para nuestros clientes diseñada para mejorar a muy bajos costos los límites asegurados por Responsabilidad Civil ante Terceros, sobre todo en casos de lesionados.



Valores diferenciadores Aon para Flota Automóvil

- ✓ Entrega de la Guía de Uso del Servicio en formato de tríptico, para cada asegurado.

NOMBRE DEL CLIENTE conjuntamente con **AON RISK SERVICES VENEZUELA, CORRETAJE DE SEGUROS, C.A.**, en adelante **Aon**, han elaborado esta guía con el propósito de orientarles sobre los pasos a seguir para la tramitación oportuna tanto de la inclusión de su vehículo en el Seguro de Automóvil Flota que se tiene contratado con **COMPANIA DE SEGUROS**, como de la notificación y atención de los siniestros de automóviles, a fin de garantizarles un óptimo servicio. En la medida en que nos facilite la información y documentación necesaria, usted contribuirá a una mayor prontitud en la respuesta a su solicitud. Confiamos que esta guía resulte de su interés.

EN CASO DE INCLUSION:

Consignar ante el Ejecutivo de Aon:

- Solicitud original completamente llena, con firma y huella dactilar del asegurado titular.
- Copia de la cédula de identidad, copia del carnet de la empresa, licencia de conducir, certificado médico y carnet de circulación vigentes.
- Partida de nacimiento (cuando el solicitante sea padre y/o madre del empleado)
- Acta de matrimonio (cuando el solicitante sea cónyuge del empleado)

IMPORTANTE:

EN CASO DE DAÑOS:

PARA CASCO:

PARA RESPONSABILIDAD CIVIL ANTE TERCEROS:

EN CASO DE SERVICIO DE GRUA:

GUIA DE USO
DE LAS PÓLIZAS DE VEHÍCULOS
PARA EL PERSONAL DE
CLIENTE

Material informativo de exclusiva difusión interna
Septiembre, 2012



"La información contenida en este tríptico sólo es un extracto de la Póliza de Automóvil contratada por CLIENTE con COMPAÑÍA DE SEGUROS y en cualquier caso privarán las condiciones de la póliza contratada."





Valores diferenciadores Aon para Flota Automóvil

- ✓ Encuestas de Satisfacción para medir el desempeño, tanto de Aon como de la compañía de seguros.
  - o Las mismas se realizan a través de nuestra plataforma automatizada Aon Survey y se envían a los asegurados mediante su correo electrónico. La duración promedio es de 5 minutos



Estimado(a) asegurado(a).

Le invitamos a responder la siguiente encuesta, que no le tomará más de cinco minutos de su tiempo y nos permitirá evaluar la calidad de los servicios ofrecidos y la mejora de los mismos.

Muchas gracias,

Aon Risk Services Venezuela Corretaje de Seguros, C.A.

Aon Risk Services Venezuela Corretaje de Seguros, C.A. | RIF. J-00067607-0 | Inscripción SAA Nº 102







Valores diferenciadores Aon para Flota Automóvil

·En ocasión de la suscripción del seguro, ¿le explicaron claramente los alcances del seguro contratado?

Select:

·¿Le fueron indicados previamente los recaudos que debía presentar para solicitar la inclusión de su vehículo en el seguro de la flota?

Select:

·¿Cómo considera que fue realizada la suscripción de su seguro?

Select:

·En caso de haber requerido inspección del vehículo ¿ésta se realizó sin contratiempos?

Select:

·En el tiempo que ha estado asegurado en la flota, ¿ha presentado alguno de estos siniestros? Marque todas opciones que correspondan

- ☐ No he presentado siniestros
- ☐ Pérdida parcial / Reparación de daños
- ☐ Servicio de grúa
- ☐ Daños a terceros
- ☐ Pérdida total por robo
- ☐ Pérdida total por daños superiores al 75% del valor del vehículo
- ☐ Otro (por favor, especifíquelo en los comentarios de la página 4 de 4 de la encuesta):

·Direccion de e-mail:

·Al momento del siniestro, ¿a quién contactó?

Select:

·¿Cómo calificaría el trato recibido por el personal que le atendió?

Select:

·¿El personal le informó con detalle las gestiones a seguir?

Select:

·Durante la tramitación de su siniestro, ¿la información que recibió fue?

Select:

·En términos generales, ¿su grado de satisfacción con LA COMPAÑÍA ASEGURADORA es?

Select:

·En cuanto al servicio recibido por parte de AON RISK SERVICES VENEZUELA CORRETAJE DE SEGUROS, C.A., ¿cómo califica su grado de satisfacción?

Select:

Si lo desea, a continuación puede incluir comentarios adicionales sobre los servicios recibidos:

Sus resultados nos permitieron la implementación de la Línea de Emergencia Automóvil 24 horas y la contratación de personal dedicado exclusivamente al seguimiento de reparaciones en talleres y consecución de repuestos.



Valores diferenciadores Aon para Flota Automóvil

- ✓ Aon Web funciona como un portal del sistema Aon Access directamente desde internet y permite acceder a la información en tiempo real. El cliente puede ver información de sus pólizas vigentes, bienes asegurados, endosos realizados, pagos realizados, cláusulas y documentos electrónicos asociados.
- ✓ Cotizaciones y emisiones en línea mediante conexiones remotas con diferentes aseguradoras.



















Valores diferenciadores Aon para Flota Automóvil

- ✓ Convenios de servicio tanto de nuestra parte como de la compañía de seguros, lo cual incrementa la calidad del mismo y por ende respuestas más rápidas y efectivas. Estos convenios son negociados por Aon con la compañía de seguros seleccionada de forma específica para el cliente.
- ✓ Personal altamente especializado denominado atención a VIP, el cual se encarga de dar seguimiento y soluciones a siniestros presentados mediante la atención "in situ" en las oficinas del cliente, visitas a talleres y proveedores, vistas a la compañía de seguros, consecución de repuestos, aligerar trabajos de reparación, aligerar tiempos de respuesta en cuanto a ordenes de reparación y rembolsos.
- ✓ Entrega del Manual de Usuario para el Administrador de flotas. Ejemplo.
- ✓ Diseño de campañas de prevención al volante. Ejemplo.
- ✓ Informes de Siniestralidad ajustados a cada uno de nuestros clientes según sus necesidades. Ejemplo
- ✓ Informe de Renovación. Ejemplo



Algunos de nuestros clientes

Clientes a Riesgo

- AGFA
- Alimentos Heinz
- Pepsi Co Alimentos
- Chevron
- Construtora Norberto Odebrecht
- LACSA – Grupo TACA
- Lenovo
- NCS Pearson – Vagent
- Oakite de Venezuela
- Cisco Sistems
- Skanska
- Siemens
- Bayer
- Tabacalera Nacional – CATANA
- Grupo General Electric
- Kraft Foods Venezuela
- Telefónica – Movistar
- Grupo Beconsult
- Industrias Venezolanas Phillips
- Goodyear de Venezuela
- C.A. Cervecera Regional

Clientes Administradora Aon

- Beiersdorf
- CAPDAOCSI – Colegio San Ignacio de Loyola
- Chrysler Venezuela, LLC
- MI. DI – OTIS
- Servicios Halliburton
- Cartón de Venezuela – Smurfit Kappa
- Bristol Myers de Venezuela
- Pirelli
- Henkel
- Manpower
- Affinia
- Tivenca
- Polipropileno – PROPILVEN
- Azertia Tecnologías
- Soluziona
- Mead Johnson Venezuela
- Logística de Venezuela – LOMA, C.A.





El compromiso de velar por su tranquilidad


AON